JURNAL REKAYASA SIPIL DAN LINGKUNGAN
Jurnal Teoritis dan Terapan Bidang Rekayasa Ketekniksipilan dan Lingkungan

ISSN 2548-9518, Jurnal homepage: https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JRSL/index

Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Sistem *Boarding Pass*

The Evaluation of Minimum Service Standard and Passanger Satisfaction Level on Jember Railway Station Through Boarding Pass System Implementation

Septiana Desy Ratnasari[a], Willy Kriswardhana[b], Nunung Nuring H[c,]

[a] Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember, email: septianadesyr@gmail.com
[b] Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember, email: willy.teknik@unej.ac.id
[c] Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember, email: nunung.nuring@unej.ac.id

ABSTRAK

Dalam memenuhi kebutuhan transportasi massal di Kabupaten Jember, banyak masyarakat menuntut suatu angkutan umum yang aman, cepat, ekonomis dan lancar. Kereta api merupakan transportasi massal yang cukup efisien karena lebih ekonomis, aman dan waktu tempuh yang cepat. Maka dari itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas Stasiun Jember agar menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan kereta api. Penerapan sistem *Boarding Pass* di Stasiun Jember saat ini perlu dievaluasi untuk menilai pelayanan dan fasilitas stasiun berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 48 Tahun 2015. Analisa standar pelayanan minimum di Stasiun Jember sudah pernah dilakukan sebelum penerapan sistem *boarding pass*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan harapan penumpang yang diukur berdasarkan kuesioner. Data kuesioner menggunakan skala *Likert* diolah menggunakan program SPSS dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan digambarkan dengan diagram Kartesius. Kesenjangan antara tingkat kepuasan dan kepentingan didapat berupa nilai GAP dengan indikator terbesar di bawah rata-rata yaitu permasalahan lahan parkir yang tersedia di Stasiun Jember.

Kata kunci: boarding pass, stasiun, kereta api, standar pelayanan minimum, kepuasan penumpang

ABSTRACT

In fullfiling the needs of public transportation in Jember District, many people demand a safe, fast, economical and fluently transportation. The railway is more efficient public transportation because it is more economical, safe and travel time is fast. Therefore PT. Kereta Api Indonesia (Persero) needs to improve the service and facilities of Jember Station in order to become the main attraction of people to use rail transport services. The implementation of the Boarding Pass system in Jember Station currently needs to be evaluated to assess station services and facilities based on Regulation of the Minister of Transportation Number: PM 48 Year 2015. Analysis of minimum service standards in Jember Station has been done before applying the boarding pass system. This study also aims to determine the satisfaction and expectations of passengers as measured by the questionnaire. The questionnaire data using Likert scale was processed using SPSS program with Importance Performance Analysis (IPA) method and described with Cartesian diagram. The gap between the level of satisfaction and interest is obtained in the form of gap value with the largest indicator below the average that is the problem of parking space available at Jember Station.

Keywords: boarding pass, railway station, railway, minimum service standard, passanger satisfaction

PENDAHULUAN

Unsur utama dalam berkembangnya suatu negara adalah meningkatnya jumlah penduduk yang berkaitan langsung dengan perkembangan perekonomian daerah. Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah yang berkembang di Indonesia. Tingginya angka kepemilikan kendaraan pribadi di Kabupaten Jember menimbulkan suatu permasalahan kemacetan lalulintas. Harus ada penanganan yang tegas dalam memecahkan permasalahan tersebut, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan angkutan umum.

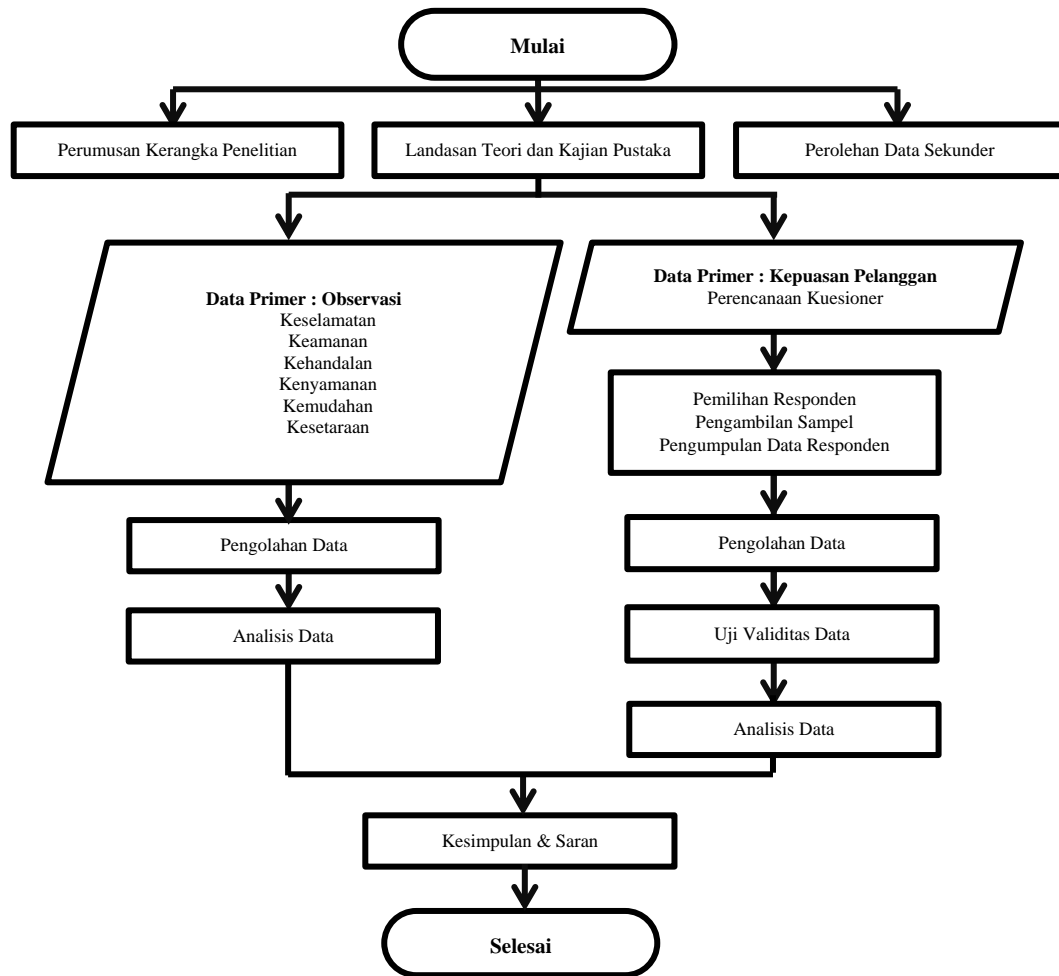
Dalam memenuhi kebutuhan transportasi massal di Kabupaten Jember, banyak masyarakat menuntut suatu angkutan umum yang aman, cepat, ekonomis dan lancar. Kereta api cukup efisien karena lebih ekonomis, aman dan waktu tempuh yang cepat. Peningkatan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan fasilitas Stasiun Jember yang akan dicapai diharapkan dapat menjadikan daya tarik bagi masyarakat umum untuk lebih menggunakan jasa angkutan kereta api daripada angkutan umum lain atau kendaraan pribadi.

Untuk mengutamakan kenyamanan pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Kabupaten Jember dituntut untuk meningkatkan fasilitas pelayanan kereta api, khususnya pada Stasiun Jember. Berlakunya sistem *boarding pass* di Stasiun Jember menyebabkan permasalahan baru. Kurangnya fasilitas ruang tunggu bagi pengguna jasa kereta api menimbulkan penumpukan penumpang di teras depan ruang tunggu. Hal ini disebabkan karena banyak penumpang tiba lebih awal dari jadwal keberangkatan untuk mencegah tetinggalnya jadwal kereta api.

Dari permasalahan tersebut perlu adanya evaluasi kinerja untuk menilai pelayanan dan fasilitas stasiun dengan penerapan system *boarding pass* yang baru diterapkan saat ini sesuai dengan standar pelayanan minimum yang diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 48 Tahun 2015. Diharapkan dengan penelitian ini didapatkan acuan untuk memperbaiki pelayanan dan fasilitas kereta api di masa mendatang.

METODOLOGI

Pelaksanaan penelitian dimulai bulan April 2017 sampai selesai. Penelitian ini dilakukan pada Stasiun Jember PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IX Jember, Jalan Wijaya Kusuma No. 5 Jember Jawa Timur 68118, Indonesia.

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan beberapa tahap, diantaranya persiapan, perencanaan penelitian, pengumpulan data, analisis data, pembahasan dan kesimpulan serta saran. Pada tahap persiapan yaitu mengetahui permasalahan yang timbul untuk dijadikan perumusan rangka penelitian. Perencanaan penelitian yaitu melakukan kegiatan observasi di lokasi penelitian untuk menilai kesesuaian standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Menteri Republik Indonesia Nomor: PM 48 Tahun 2015. Selain melakukan observasi, diperlukan juga kegiatan penyebaran kuesioner untuk menilai kepuasan pelanggan. Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis data kuesioner dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada program SPSS. Hasil dari analisis tersebut disimpulkan dan didapatkan saran untuk Stasiun Jember atau penelitian selanjutnya. Secara keseluruhan kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan dijabarkan dalam **Gambar 1** berikut.

Gambar 1. Diagram alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Jember

Hasil observasi dalam memperoleh penilaian kinerja Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Jember berdasarkan parameter yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 akan dijabarkan pada **Tabel 1** berikut ini.

Tabel 1. Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Jember berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
1	**Keselamatan**		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: • Alat pemadam kebakaran • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi • Titik kumpul evakuasi	Terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, informasi titik kumpul evakuasi dan informasi nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*)

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
		• Nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*)	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: • Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) • Kursi roda • Tandu	Terdapat fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda, dan tandu
	c. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
2	**Keamanan**		
	a. Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV	Terdapat CCTV
	b. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Terdapat petugas berseragam sebanyak 12 orang dan mudah terlihat
	c. Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
3	**Kehandalan/Keteraturan**		
	Layanan penjualan tiket	• Maksimum 180 detik per nama penumpang • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	Pelayanan penjualan tiket tidak lebih dari 180 detik per nama penumpang dan petugas memberikan informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA
4	**Kenyamanan**		
	a. Ruang tunggu	• Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m^2 • Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	Tersedia ruang tunggu untuk penumpang/calon penumpang baik ruangan tertutup atau ruangan terbuka. Ruang tunggu tertutup tersedia di ruang loket. Sedangkan ruang tunggu tertutup tersedia di selasar depan mini market
	b. Ruang *boarding*	• Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m^2 dan dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	Tersedia ruang untuk melakukan verifikasi/*check in* dengan dilengkapi tempat duduk, hanya saja tempat duduk tersedia hanya sedikit sehingga masih terdapat beberapa penumpang/calon penumpang duduk di lantai

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
	c. Toilet	• Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel); • Wanita (6 WC, 2 wastafel); • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable • Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik	• Terdapat toilet pria dengan 2 urinoir, 2 WC yang salah satunya toilet untuk penumpang difable, dan 1 wastafel • Terdapat toilet wanita dengan 2 WC yang salah satunya untuk difable dan 1 wastafel • Jumlah urinoir, WC, dan wastafel tidak sesuai dengan parameter SPM karena disesuaikan dengan lahan yang memungkinkan dan kondisi lingkungan
	d. Musholla	• Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) • Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) • Area bersih 100%, terawatt dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	• Terdapat musholla yang mencukupi pria sebanyak 6 orang dan wanita sebanyak 4 orang dikarenakan penyesuaian lahan • Terdapat 1 kursi untuk penyandang disabilitas
	e. Lampu penerangan	200-250 lux	Terdapat lampu penerangan sesuai parameter SPM
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu dalam ruangan maksimal 27^o	• Terdapat fasilitas sirkulasi udara berupa kipas angin (*fan*) pada beberapa ruang seperti ruang tunggu loket, ruang *boarding*, dan ruang tunggu penumpang bertiket • Terdapat fasilitas sirkulasi berupa AC (*Air Conditioner*) pada beberapa ruang seperti ruang *Customer Service*, ruang kesehatan dan ruang laktasi.
5	**Kemudahan**		
	a. Informasi pelayanan	• Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu yang mudah terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Terdapat informasi kepada pengguna jasa yang terdapat di stasiun, diantaranya: • Denah stasiun • Nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanan • Nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya. • Tarif KA • Peta Jaringan KA Ketersedian informasi tempat duduk KA antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket. • Terdapat beberapa *speaker* untuk informasi dalam bentuk audio dengan suara yang sangat jelas dan mudah di dengar oleh penumpang/calon penumpang.
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta api sebelum 30 menit berupa informasi dalam bentuk audio

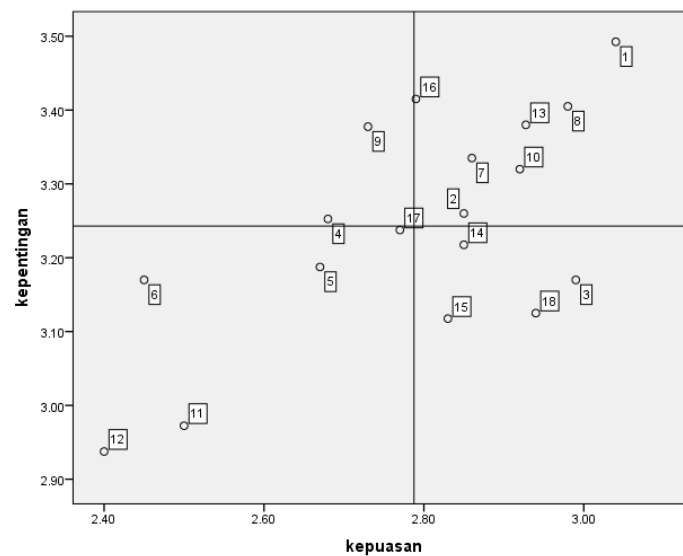
No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
	c. Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat informasi angkutan lanjutan yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Fasilitas layanan penumpang	• Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja • 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris	Terdapat 1 meja kerja dengan petugas yang berkecakapan Bahasa Inggris pada ruang *Customer Service*
	e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Terdapat tangga fleksibel yang memudahkan penumpang untuk naik/turun dari kereta di peron
	f. Tempat parkir	• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	• Terdapat tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) yang terletak di seberang Stasiun Jember.
6	**Kesetaraan**		
	a. Fasilitas bagi penumpang *difable*	Terdapat *ramp* dengan kemiringan maksimal 10^o dan akses jalan penyambung antar peron	Terdapat *ramp* dan akses jalan penyambung antar peron
	b. Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Terdapat ruangan/tempat khusus bagi ibu menyusui dan bayi

Importance Performance Analysis (IPA)

Data kuesioner hasil survey kepada penumpang di Stasiun Jember dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan penggambaran pada **Tabel 2** berikut.

Tabel 2. Tabel Penilaian Analisis Responden

No.	Indikator Variabel	Kepuasan	Kepentingan	X’	Y’
1	Kebersihan lingkungan di Stasiun Jember	1216	1397	3,04	3,4925
2	Kerapian penataan ruang (area parkir, loket tiket, *costumer service*, ruang tunggu dan lain-lain)	1066	1275	2,67	3,1875
3	Keamanan di Stasiun Jember	1140	1304	2,85	3,26
4	Area parkir yang tersedia di Stasiun Jember	980	1267	2,45	3,1675
5	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan pada loket tiket dan ruang tunggu	1197	1268	2,99	3,17
6	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu dan lain-lain	1123	1287	2,81	3,2175
7	Ketersediaan fasilitas toilet khusus difabel dan lansia	983	1189	2,5	2,9725
8	Ketersediaan fasilitas ruang ibu menyusui	962	1175	2,4	2,9375
9	Kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan	1072	1301	2,68	3,2525
10	Kebersihan toilet di Stasiun Jember	1091	1351	2,73	3,3775
11	Kebersihan musholla di Stasiun Jember	1107	1295	2,77	3,2375
12	Tersedia sarana restoran dan minimarket	1132	1247	2,83	3,1175

No.	Indikator Variabel	Kepuasan	Kepentingan	X’	Y’
13	Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang	1142	1334	2,86	3,335
14	Kemampuan petugas dlam memberikan informasi kepada penumpang	1192	1362	2,98	3,405
15	Pelayanan yang cepat tanggap oleh petugas loket tiket	1168	1328	2,92	3,32
16	Petugas cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran yang diberikan oleh penumpang	1114	1366	2.79	3,415
17	Penerapan sistem ticketing kereta api yang berlaku saat ini (sistem *boarding pass*)	1176	1250	2,94	3,125
18	Pelayanan petugas dalam pengecekan tiket di *check-in counter* sebelum keberangkatan	1171	1352	2,9275	3,38
	Rata-rata			2,782	3,2428

Gambar 2. Hasil Pemetaan Penilaian Kepuasan dan Kepentingan dari SPSS

Dari **Gambar 2** dapat diketahui bahwa indikator kuadran I harus diperbaiki. Indikator pada kuadran I diantaranya area parker yang tersedia di Stasiun Jember, petugas cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran yang diberikan penumpang, serta kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan.

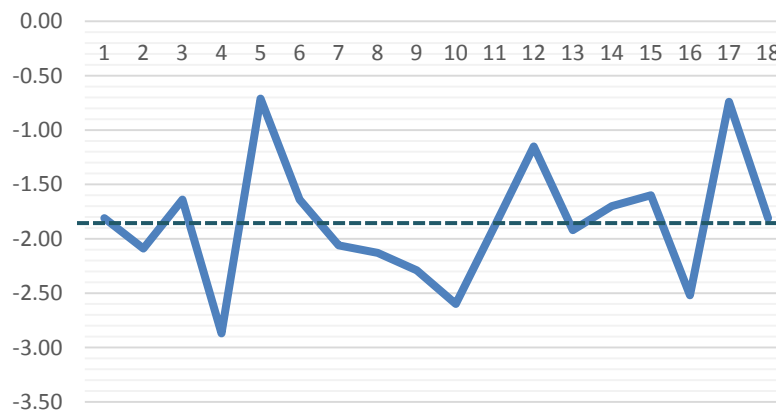
Sedangkan pada kuadran II merupakan indikator yang harus dipertahankan diantaranya kebersihan toilet, ketersediaan fasilitas toilet khusus untuk difabel dan lansia, kerapian penataan ruang, ketersediaan fasilitas ruang ibu menyusui, keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang, dan kebersihan di lingkungan Stasiun Jember.

Analisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan

Kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3** berikut.

Tabel 3. Tingkat kesesuaian dan kesenjangan

No.	Indikator Variabel	Skor Total		x’	y’	TKI (%)	GAP
		Kepuasan	Kepentingan				
1	Kebersihan lingkungan di Stasiun Jember	1216	1397	12,16	13,97	0,0087	-1,81
2	Kerapian penataan ruang (area parkir, loket tiket, *costumer service*, ruang tunggu dan lain-lain)	1066	1275	10,66	12,75	0,0084	-2,09
3	Keamanan di Stasiun Jember	1140	1304	11,4	13,04	0,0087	-1,64

No.	Indikator Variabel	Skor Total		x'	y'	TKI	GAP
4	Area parkir yang tersedia di Stasiun Jember	980	1267	9,8	12,67	0,0077	-2,87
5	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan pada loket tiket dan ruang tunggu	1197	1268	11,97	12,68	0,0094	-0,71
6	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu dan lain-lain	1123	1287	11,23	12,87	0,0087	-1,64
7	Ketersediaan fasilitas toilet khusus difabel dan lansia	983	1189	9,83	11,89	0,0083	-2,06
8	Ketersediaan fasilitas ruang ibu menyusui	962	1175	9,62	11,75	0,0082	-2,13
9	Kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan	1072	1301	10,72	13,01	0,0082	-2,29
10	Kebersihan toilet di Stasiun Jember	1091	1351	10,91	13,51	0,0081	-2,60
11	Kebersihan musholla di Stasiun Jember	1107	1295	11,07	12,95	0,0086	-1,88
12	Tersedia sarana restoran dan minimarket	1132	1247	11,32	12,47	0,0091	-1,15
13	Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang	1142	1334	11,42	13,34	0,0086	-1,92
14	Kemampuan petugas dlam memberikan informasi kepada penumpang	1192	1362	11,92	13,62	0,0088	-1,7
15	Pelayanan yang cepat tanggap oleh petugas loket tiket	1168	1328	11,68	13,28	0,0088	-1,6
16	Petugas cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran yang diberikan oleh penumpang	1114	1366	11,14	13,66	0,0082	-2,52
17	Penerapan sistem ticketing kereta api yang berlaku saat ini (sistem *boarding pass*)	1176	1250	11,76	12,5	0,0094	-0,74
18	Pelayanan petugas dalam pengecekan tiket di *check-in counter* sebelum keberangkatan	1171	1352	11,71	13,52	0,0087	-1,81
	Rata-rata						-1,84

Gambar 3. Diagram tingkat nilai GAP responden

Berdasarkan **Tabel 3** dan **Gambar 4** diperoleh rata-rata nilai GAP yaitu -1,84. Indikator yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada indikator area parker yang tersedia di Stasiun Jember. Para pelanggan menginginkan area parker di Stasiun Jember lebih tertata rapid an bersih agar tidak terkesan kotor dan kumuh. Selain itu pelebaran lahan parker untuk kendaraan roda dua juga diharapkan karena pengunjung menggunakan kendaraan roda dua lebih banyak dibandingkan dengan penumpang kendaraan roda empat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesimpulan berdasarkan observasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 disimpulkan bahwa kinerja

pelayanan dan fasilitas di Stasiun Jember sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa pelayanan sudah memenuhi acuan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Namun terdapat beberapa fasilitas yang sudah tersedia namun tidak sesuai dengan parameter Standar Pelayanan Minimum (SPM), diantaranya pada toilet terdapat perbedaan jumlah urinoir, WC dan wastafel. Hal ini dikarenakan penyesuaian lahan yang memungkinkan dan kondisi lingkungan di Stasiun Jember. Selain itu pada musholla Stasiun Jember juga terdapat perbedaan kapasitas jamaah baik untuk pria, wanita dan difabel berbeda dengan tolak ukur SPM. Hal ini juga dikarenakan penyesuaian lahan yang memungkinkan dan kondisi lingkungan di Stasiun Jember.

2. Kesimpulan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api sudah puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan dengan berlakunya sistem ticketing *boarding pass*. Hanya terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki oleh pihak Stasiun Jember, diantaranya area parker yang tersedia di Stasiun Jember khususnya untuk kendaraan roda dua, petugas cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran yang diberikan oleh penumpang, serta kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.

Husein, Umar. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Rajawali Press.

Kusumawardani, D. P., Poerwanto, S. Iswono. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*. I(1): 2.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.* 26 Februari 2015. Jakarta.

Syamsudin, M. 2011. Aspek Yuridis Pembangunan Peron Tinggi di Stasiun Kereta Api sebagai Sarana Perlindungan Hukum Konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*. Vol 2 No. 1: 34. *LPPM Unisba*: 345-346.

Putra, Satyawan Dwi. 2013. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Jember. *Skripsi*. Jember: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Martilla, J. A. Dan James, J. C. 1997. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 77 – 79